



Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

The Relationship Between Healthcare Service Quality and Patient Satisfaction at the Outpatient Unit of Baso Community Health Center (Puskesmas) in 2025

Rahmi Pratiwi^{1*}, Marlina Andriani², Aida Andriani³

Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi

Email: rahmipratiwi2003@gmail.com¹, Marlinaandrianitugas@gmail.com², aidaandriani21@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 22-08-2026

Revised : 24-08-2026

Accepted : 26-08-2026

Published : 28-08-2026

Abstract

Healthcare service quality refers to care provided in accordance with professional standards and ethics to meet patients' needs and expectations, thereby generating satisfaction. Patient satisfaction arises from the comparison between the service received and the patient's expectations. This study aimed to determine the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction at the outpatient unit of the Baso Community Health Center (Puskesmas) in 2025. A quantitative method was employed using a descriptive-analytic design and a cross-sectional approach. The study population consisted of outpatient visitors at the Baso Community Health Center, totaling 6,128 visits over the preceding three months. A sample of 98 respondents was determined using Slovin's formula and the accidental sampling technique. The independent variable was healthcare service quality, while the dependent variable was patient satisfaction. Data analysis was conducted using the Spearman Rank test with a significance level of $p \leq 0.05$. The results showed that 55 respondents (56.1%) were satisfied, while 43 respondents (43.9%) were less satisfied. A significant relationship was found between healthcare service quality and patient satisfaction ($p = 0.000$; $r = 0.917$), indicating a very strong correlation. The Community Health Center is expected to improve service quality to maintain patient satisfaction.

Keywords : Healthcare service quality, patient satisfaction

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan etika profesi untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pasien sehingga menghasilkan kepuasan. Kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso tahun 2025. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Baso dengan 6.128 kunjungan selama tiga bulan terakhir. Sampel sebanyak 98 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik accidental sampling. Variabel independen adalah kualitas pelayanan kesehatan, sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat kemaknaan $p \leq 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan 55 responden (56,1%) merasa puas dan 43 responden (43,9%) kurang puas. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien ($p = 0,000$; $r = 0,917$) dengan kekuatan hubungan sangat kuat. Puskesmas diharapkan meningkatkan mutu pelayanan untuk mempertahankan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien



PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas didefinisikan sebagai unit pelaksana fungsional yang berperan sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan partisipasi masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan kegiatan secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan di suatu wilayah tempat tinggal masyarakat tertentu (Maarif, 2023). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas, namun jika sebaliknya, mereka akan merasa tidak puas (Aprilla Nia, 2022).

Menurut teori Tjipno kepuasan pasien memiliki beberapa indikator diantaranya adalah yang pertama kesesuaian harapan, merujuk pada sejauh mana performa produk yang diterima pelanggan sesuai dengan apa yang telah mereka harapkan sebelumnya. Kedua minat berkunjung kembali, berkunjung mencerminkan keinginan atau kesiapan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang atau pembelian kembali terhadap produk yang sama. Ketiga kesediaan untuk merekomendasikan adalah keinginan pelanggan untuk menyarankan produk yang telah mereka gunakan kepada orang lain, seperti teman atau keluarga (Budiman, 2024).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama sebagai berikut, bukti fisik (Tangibles) dimensi ini menyoroti bagaimana perusahaan menampilkan keberadaannya kepada pihak luar melalui elemen fisik. Ini mencakup kondisi bangunan, gudang, perlengkapan, teknologi yang digunakan, serta penampilan para pegawai yang mencerminkan mutu layanan yang diberikan. Keandalan (Reliability), menunjukkan sejauh mana perusahaan mampu memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Layanan yang diberikan harus akurat, tepat waktu, dilakukan tanpa kesalahan, dan menunjukkan sikap ramah serta memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten. Ketanggapan (Responsiveness), dimensi ini menilai kesiapan dan kesediaan perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat. Penting bagi perusahaan untuk memberikan informasi yang jelas dan segera merespons kebutuhan pelanggan, karena keterlambatan atau ketidakjelasan dapat menurunkan persepsi kualitas layanan. Jaminan (Assurance), berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan. Dimensi ini mencakup aspek komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan profesional, dan perilaku santun dari karyawan. Empati (Empathy), mengacu pada pemberian perhatian secara individual dan tulus kepada pelanggan. Perusahaan diharapkan memahami kebutuhan spesifik pelanggan, memberikan layanan yang sesuai dengan kenyamanan mereka, serta menjalin hubungan yang bersifat pribadi dan penuh pengertian. Kelima dimensi ini dikenal sebagai service quality atau SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Budiman, 2024).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan cerminan hasil kerja tenaga medis yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada kesembuhan pasien, tetapi juga meliputi sikap, pengetahuan, etika, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan fisik yang memadai (Yuliana, 2024). Menurut World Health Organization (WHO) (2021) mengenai kepuasan terhadap layanan kesehatan di 21 negara Eropa, sebagian besar



responden mengungkapkan kepuasan atau bahkan sangat puas dengan sistem kesehatan di negara mereka. Meski demikian, tingkat kepuasan tersebut berbeda-beda di tiap negara meskipun hasil kesehatan yang dicapai serupa.

Di Indonesia, persepsi masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan dalam negeri cenderung menurun, sehingga minat untuk berobat ke luar negeri terus meningkat. Setiap tahunnya, sekitar 300.000 pasien internasional memilih berobat ke Singapura, dan sekitar 7.200 di antaranya berasal dari Indonesia. Fakta ini mencerminkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di dalam negeri (Andriani, 2022).

Studi yang dilakukan di Sumatra Barat mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Puskesmas Pauh Kota Padang masih belum optimal secara keseluruhan. Layanan publik di puskesmas tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas yang diharapkan untuk masyarakat. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sarana dan prasarana, baik di bidang medis maupun non-medis, serta masih kurangnya budaya pelayanan yang prima dari petugas Puskesmas Pauh (Basyaria & Ariany, 2023).

Berdasarkan penelitian Listiana (2022), yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap puskesmas Maja Kabupaten Lebak”. Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Puskesmas Maja, Kabupaten Lebak, Banten, berdasarkan dimensi-dimensi berikut yaitu dimensi bukti fisik (tangible) dengan nilai p-value lebih besar dari α ($0,415 > 0,05$), dimensi kehandalan (reliability) dengan nilai p-value lebih besar dari α ($0,231 > 0,05$), dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan nilai p-value lebih besar dari α ($0,072 > 0,05$), dan dimensi jaminan (assurance) dengan nilai p-value lebih besar dari α ($0,713 > 0,05$). Namun, terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (empathy), karena nilai p-value kurang dari α ($0,031 < 0,05$).

Peneliti akan melakukan penelitian di unit rawat jalan Puskesmas Baso. Berdasarkan data 3 bulan terakhir kunjungan di unit rawat jalan Puskesmas Baso mengalami peningkatan pada bulan Desember dan Februari yaitu sebanyak 2.042 dan 2.101 namun pada bulan Januari mengalami penurunan menjadi 1.985 kunjungan, lebih kurang kunjungan yang ada di unit rawat jalan mengalami penurunan sebanyak 57 kunjungan, (Puskesmas Baso, 2025)

Dari hasil wawancara pada tanggal 17 Februari 2025 yang dilakukan terhadap 10 orang responden di unit rawat jalan dilihat dari 5 dimensi kepuasan didapatkan bahwa 6 dari 10 pasien mengatakan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dapat dilihat pada dimensi tangibles (fasilitas) pasien mengatakan ruang tunggu terasa nyaman, bersih dan rapi, untuk alat pemeriksaan cukup tersedia dengan lengkap. Pada dimensi reliability (keandalan) pasien mengatakan petugas kesehatan memberikan standar pelayanan yang jelas dan informasi yang jelas tentang penyakit pasien. Pada dimensi responsiveness (ketanggapan) pasien mengatakan karena jumlah pasiennya banyak jadi pelayanannya sedikit lambat. Pada dimensi assurance (jaminan) pasien mengatakan pelayanan yang diberikannya kurang ramah, petugas berbicara dengan nada yang cukup keras, pasien kurang nyaman dengan itu. Pada dimensi empathy (empati) pasien mengatakan petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan menyampaikan keluhan, petugas memberikan rasa perhatian kepada pasien. Berdasarkan masalah diatas maka peneliti



tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik serta pendekatan cross sectional study. Penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan Puskesmas Baso. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso yang memenuhi syarat kriteria inklusi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling dengan jenis accidental sampling. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso dengan jumlah 6.128 kunjungan dalam tiga bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel, sampel yang didapatkan sebesar 98 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner servqual dan kuesioner kepuasan pasien. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji spearman rank.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Tabel 5.1
Destribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	29	29,6
Perempuan	69	70,4
Usia		
12-16 tahun	12	12,2
17-25 tahun	15	15,3
26-35 tahun	23	23,5
36-545 tahun	13	13,3
46-55 tahun	26	26,5
56-65 tahun	9	9,2
Pendidikan		
SD	8	8,2
SMP	28	28,6
SLTA	44	44,9
PT	18	18,4
Frekuensi Kunjungan		
3 x kunjungan	32	32,7
Lebih 3 x kunjungan	66	67,3

Berdasarkan tabel 5.1. Dapat diketahui distribusi karakteritik responden di tinjau dari jenis kelamin mayoritas paling banyak adalah perempuan 69 orang (70,4%), responden dengan umur paling banyak yaitu 46-55 tahun sebanyak 26 orang (26,5%), selain itu responden paling banyak memiliki latar belakang Pendidikan SLTA sebanyak 44 orang (44,9%) dan frekuensi kunjungan paling banyak adalah lebih dari 3 x kunjungan sebanyak 66 orang (67,3%).



Dari pengolahan data pada karakteristik pasien dilihat dari jenis kelamin, Perempuan berjumlah 69 orang (70,4%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan 35 orang dan kurang puas 34 orang, sedangkan laki-laki 29 orang (29,6%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan 20 orang dan merasa kurang 9 orang.

Karakteristik berdasarkan umur dari rentang usia 12-16 tahun berjumlah 12 orang (12,2%), 10 orang merasa puas dan 2 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, rentang usia 17-25 tahun berjumlah 15 orang (15,3%), 9 orang merasa puas dan 6 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, rentang usia 26-35 tahun berjumlah 23 orang (23,5%), 8 orang merasa puas dan 15 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, rentang usia 36-45 tahun berjumlah 13 orang (13,3%), 7 orang merasa puas dan 6 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, rentang usia 46-55 tahun berjumlah 26 orang (26,5%), 15 orang merasa puas dan 11 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, rentang usia 56-65 tahun berjumlah 9 orang (9,2%) 6 orang merasa puas dan 3 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan.

Dilihat dari kuesioner, 98 responden berdasarkan Pendidikan, Tingkat Pendidikan SLTA lebih banyak dibandingkan yang lain yaitu berjumlah 44 orang (44,9%), 26 orang merasa puas dan 18 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan.

Dilihat dari kuesioner, 98 responden berdasarkan frekuensi kunjungan pelayanan kesehatan yang paling banyak adalah kunjungan yang lebih dari 3 kali sebanyak 66 orang (67,3%), 35 orang merasa puas dan 31 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Seseorang dengan tingkat frekuensi kunjungan yang tinggi lebih cenderung banyak tuntutan atau mengkritik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, berbeda dengan seseorang yang baru pertama kali pergi berkunjung ke pelayanan kesehatan ia belum bisa menilai tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang mereka terima.

2. Kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Presentase (%)
Baik	55	56,1
Kurang Baik	43	43,9
Total (n)	98	100,0

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 98 responden menyatakan lebih dari separo kualitas pelayanan kesehatan baik yaitu sebanyak 55 orang (56,1%), sedangkan menyatakan kurang baik sebanyak 43 orang (43,9%).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso tentang kualitas pelayanan kesehatan menggunakan lima indikator yaitu tangible (tampilan fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminana), empathy (kepedulian). Diketahui dari 98 responden yang menjawab 15 pertanyaan



yang ada di dalam kuesioner peneliti, didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 55 orang (56,1%), sedangkan menyatakan krang baik 43 orang (43,3%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Sulidah (2024) yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan Kalimantan Utara” yang menunjukkan bahwa hasil kualitas pelayanan 64,8% pasien merasa puas, sedangkan 35,2% merasa tidak puas. Selain itu sesuai juga dengan penelitian Halidah Ulpha (2020) yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin” yang menunjukkan hasil kualitas pelayanan kategori baik sebanyak 55 responden (59,8%), dan kurang baik sebanyak 37 responden (40,2%).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah refleksi dari kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada kesembuhan pasien, tetapi juga pada sikap, pengetahuan, sopan santun, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana, serta lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi, karena tingkat kepuasan yang tinggi tercapai ketika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pasien (Yuliana, 2024)

Pelayanan kesehatan di unit rawat jalan Puskesmas Baso, jika pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan bagi pasien berkualitas baik atau sesuai yang diharapkan pasien, maka hal ini bisa memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di unit rawat jalan Puskesmas Baso dan pasien berminat untuk berobat kembali ke unit rawat jalan Puskesmas Baso.

3. Kepuasan pasien

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Puas	55	56,1
Kurang Puas	43	43,9
Total (n)	98	100,0

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 98 responden lebih dari separo merasa puas yaitu berjumlah 55 orang (56,1%), sedangkan merasa kurang puas yaitu berjumlah 43 orang (43,9%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso tentang kepuasan pasien diketahui dari 98 responden pasien menjawab 9 pertanyaan kuesioner dari penelitian tersebut, didapatkan hasil reponden yang menyatakan puas sebanyak 55 orang (56,1%), sedangkan menyatakan kuran puas sebanyak 43 orang (43,9%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Halidah Ulpha (2020) yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin” Hasil kepuasan pasien kategori puas sebanyak 58 responden (63,0%), dan kurang puas sebanyak 34 responden (37,0%). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Sri



Hayulita (2024) yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan RSI Padang” menyatakan puas sebanyak 30 orang (61,2%), Sedangkan menyatakan kurang puas sebanyak 19 orang (38,7%).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsi atas pelayanan yang diterima dengan harapan yang ada sebelum menerima layanan tersebut. Jika harapan pasien tercapai, berarti pelayanan tersebut telah menunjukkan kualitas yang sangat baik dan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Sebaliknya, jika harapan tersebut tidak terwujud, maka kualitas pelayanan dianggap tidak memenuhi ekspektasi yang diinginkan (SURIANI, 2023)

4. Hubungan kualitas pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

Tabel 5.4
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Baso Tahun 2025

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien							r
	Puas		Kurang Puas		Total		p value	
	f	%	f	%	f	%		
Baik	53	96,4	2	3,6	55	100		
Kurang Baik	2	4,7	41	95,3	43	100	0,000	0,917
Total	55	56,1	43	43,9	98	100		

Berdasarkan dari tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 55 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik yaitu 53 orang (96,4%) merasa puas dan 2 orang (3,6%) merasa kurang puas, sedangkan dari 43 responden yang menyatakan kualitas pelayanan Kesehatan kurang baik yaitu 2 orang (4,7%) diantaranya merasa puas dan 41 orang (95,3%) merasa kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan uji spearman rank didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) (H_a diterima) dan koefisien korelasi ($r = 0,917$) artinya terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan kekuatan hubungan sangat kuat, Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan maka akan semakin baik kepuasan pasien dan begitu juga sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan kesehatan maka akan semakin buruk kepuasan pasien.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Marlina Andriani (2022) yang berjudul “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap interne dan bedah RSI Bukittinggi tahun 2021” didapatkan nilai p value sebesar 0,006 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah refleksi dari kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada kesembuhan pasien, tetapi juga pada sikap, pengetahuan,



sopan santun, ketepatan waktu, serta ketersediaan sarana dan prasarana, serta lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di suatu instansi, karena tingkat kepuasan yang tinggi tercapai ketika pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pasien (Yuliana, 2024)

Pelayanan kesehatan di unit rawat jalan Puskesmas Baso, jika pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan bagi pasien berkualitas baik atau sesuai yang diharapkan pasien, maka hal ini bisa memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat di unit rawat jalan Puskesmas Baso dan pasien berminat untuk berobat kembali ke unit rawat jalan Puskesmas Baso.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari 98 responden yang diteliti, menyatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 55 orang (56,1%), sedangkan menyatakan kurang baik sebanyak 43 orang (43,9%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso tahun 2025, hasil ini dibuktikan berdasarkan uji statistic Rank Spearman Test di peroleh hasil P value = 0,000 sehingga $P \leq 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Baso tahun 2025.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat menjadikan sebuah sumber informasi untuk penelitian selanjutnya yaitu perihal “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di unit rawat jalan puskesmas baso tahun 2025”.

DAFTAR PUSTAKA

- (Agustini, 2024). (n.d.). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien /1262-2353-1-SM.
- Andriani, Marlina, 2021, Andriani, Aida., Destri, Nentien., Dwi Annur, F., & Studi Ilmu Keperawatan STIKes Yarsi Sumatra Barat Bukittinggi, P. (n.d.). *THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH BPJS PATIENT SATISFACTION IN THE INTERNAL ICUMENTATION AND SURGICAL ORGANIZATION OF RSI IBNU SINA BUKITTINGGI IN 2021*. <https://doi.org/10.30633/jkms.v13i1.1326>
- (Anwary, 2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Paisien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah / 627-1397-1-PB.
- Aprilla Nia, 2022. (n.d.). *Aprilia, 2022 hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di poli umum upt puskesmas bengkalis kecamatan bengkalis*.
- Ardiansyah, 2023, Jailani, Ms., Negeri, S., Provinsi Jambi, B., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Basyaria, K., & Ariany, R. (n.d.). *The quality of public service at the pauh health center Padang City*. <http://journal.umpalangkaraya.ac.id/index.php/pencerah> KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIPUSKESMAS PAUHKOTAPADANG
- Budiman, 2024. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA POLI UMUM DI PUSKESMAS PASAR SABTU*.



- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (n.d.). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Dinda Fitriyani, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 1(4), 107–118. <https://doi.org/10.59061/masip.v1i4.470>
- Dini,), Alpiah, N., Trisnawati, E., Indah, D., Gerald,), & Ananda, V. (n.d.). *Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan: Literatur Riveuw The Relationship of Service Quality to Patient Satisfaction in Health Facilities : Riveuw Literature*.
- Fahdhienie Farrah, 2022. (n.d.). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sidomulyo Samarinda / 963-Article Text-3052-1-10-20221120.
- Sri Hayulita, 2024. Fitriyati. Destri, Nentien. Mairinal, Avis. (n.d.). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sna Padang.
- Irfan Syahroni, M., STIT Al-Aziziyah, D., TGH Umar Abdul Aziz kapek Gunung Sari Lombok Barat, J. I., & pos, kode. (2022). PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF. *Jurnal Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 43(3).
- Kosasih, K., & Paramarta, V. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*, 67–76. <https://doi.org/10.36787/jsi.v3i1.223>
- (Listiana, 2022). (n.d.). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Puskesmas Maja Kabupaten Lebak / 407-904-1-SM.
- (Maarif, 2023). (n.d.). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Maimunah, 2020. (n.d.). analisis sikap, minat dan motivasi 435-Article Text-1052-1-10-20210612.
- Mustapa, P., Pipin Yunus, & Susanti Monoarfa. (2023). PENERAPAN PERAWATAN ENDOTRACHEAL TUBE PADA PASIEN DENGAN PENURUNAN KESADARAN DI RUANG ICU RSUD PROF. DR ALOEI SABOE KOTA GORONTALO. *Intan Husada : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 11(02), 105–113. <https://doi.org/10.52236/ih.v11i2.280>
- Nur, M. A. (2024). PENGOLAHAN DATA. In *Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi* (Vol. 2, Issue 11).
- Rizal, A., Agus Jalpi, dan, & Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, F. (n.d.). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin*.
- Rupida, R., Arsyad, M., Fahmi, Y., Pelayanan, K., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN POLI UMUM PADA PUSKESMAS AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*.
- Sasmita, O., Fauzan Azhmy, M., & Syahyunan, S. (2024). The effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction at RSAU Lanud Sulaiman Bandung. *JMET: Journal of Management Entrepreneurship and Tourism*, 2(2), 155–175. <https://doi.org/10.61277/jmet.v2i2.85>



- Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>
- Sihira, S. S. B., Alam, S., & Muliati, S. (2022). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN UNIT RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BIAU KABUPATEN BUOL*.
- Sukma Sanjaya, 2022. (n.d.). *jurnal cakrawala ilmiah*.
- Sulung Undari, 2024. (n.d.). *memahami sumber data penelitian: primer, sekunder dan tersier*.
- SURIANI, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharmas Indonesia*, 3(1), 13–18. <https://doi.org/10.56667/jikdi.v3i1.821>
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- (Wardiah, 2021). (n.d.) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang / *1135-4697-1-PB (1)*.
- (Yuliana, 2024). (n.d.). *Termometer+Vol+2+no+1+Januari+2024+hal+235-246*.